



# GUÍA PARA ESTUDIANTES PROCESO DE DEVOLUCIONES

# PROCESO DE DEVOLUCIONES

Presenta tu solicitud de devolución a través de la Ventanilla en Línea (FRESHDESK) (<https://puceatencion.freshdesk.com/support/home>), deberás adjuntar de manera obligatoria la documentación correspondiente al caso. A continuación revisa el detalle para cada tipo de caso:

Recuerda que toda la documentación que entregues deberá ser veraz y fidedigna, en caso de que se compruebe la falsificación de cualquier documento, se procederá aplicar el correspondiente Régimen Disciplinario y se anulará el proceso de devolución.

Revisa el cronograma donde se detallan los plazos establecidos para cada programa académico en la **sección de Enlaces frecuentes de la página web PUCE**. Ten en cuenta que no se atenderán solicitudes fuera de esos plazos.

## ERRORES DE PAGO

El reembolso se efectúa sobre los valores para los cuales los estudiantes justifiquen un pago en exceso o un pago equivocado a la Universidad.

**VALORES SUJETOS A DEVOLUCIÓN:** Valor cancelado en exceso o por equivocación.

### Documentación que debes entregar

-  Justificación y respaldos del pago en exceso y o errado.

## RETIRO POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

El reembolso se efectúa cuando el estudiante por situaciones justificadas de fuerza mayor o caso fortuito se retira de una o varias asignaturas en un período académico, dentro del plazo de treinta (30) días posteriores al evento.

**VALORES SUJETOS A DEVOLUCIÓN:** Aranceles (en proporción al tiempo que falta para culminar del período académico, a partir de la fecha de presentación de la solicitud de retiro), no se devolverá el valor de la matrícula ni de los derechos.

### A) ENFERMEDAD AGUDA O GRAVE DEL ESTUDIANTE QUE LE IMPIDA CONTINUAR CON SUS ESTUDIOS

#### Documentación que debes entregar

- ☐ Certificado médico y documentación de respaldo (incluyendo diagnóstico que determine que el estudiante no puede continuar sus estudios).
- ☐ Retiro legal autorizado por la Unidad Académica.

### B) ENFERMEDAD PSICOLÓGICA QUE LE IMPIDA AL ESTUDIANTE CONTINUAR CON SUS ESTUDIOS

#### Documentación que debes entregar

- ☐ Certificado psicológico o psiquiátrico (incluyendo diagnóstico que determine que el estudiante no puede continuar sus estudios).
- ☐ Retiro legal autorizado por la Unidad Académica.

### C) ENFERMEDAD CATÁSTROFICA DE UNO DE SUS PROGENITORES (QUIEN FINANCIA SUS ESTUDIOS)

#### Documentación que debes entregar

- ☐ Certificado médico y documentación de respaldo, en los que se señale el diagnóstico y la fecha del diagnóstico inicial de la enfermedad.
- ☐ Retiro legal autorizado por la Unidad Académica.
- ☐ Cédula del estudiante y del progenitor.

## **D) EMBARAZO DE ALTO RIESGO O COMPLICACIONES DURANTE Y DESPÚES DEL EMBARAZO QUE LE IMPIDA CONTINUAR CON SUS ESTUDIOS**

### **Documentación que debes entregar**

- ☐ Certificado médico y documentación de respaldo (incluyendo diagnóstico que determine que la estudiante no puede continuar sus estudios).
- ☐ Retiro legal autorizado por la Unidad Académica.

## **E) CAMBIO IMPREVISTO EN LOS HORARIOS Y/O SITIO DE TRABAJO**

### **Documentación que debes entregar**

- ☐ Certificado laboral que detalle el cambio de horario y/o sitio de trabajo, detallando desde qué fecha rige.
- ☐ Retiro legal autorizado por la Unidad Académica.
- ☐ Contrato de Trabajo registrado en el Ministerio del Trabajo o mecanizado del IESS.

## **F) PERDIDA DE EMPLEO DE UNO DE SUS PROGENITORES (QUIEN FINANCIA SUS ESTUDIOS)**

### **Documentación que debes entregar**

- ☐ Evidencia y documentación que respalde la pérdida de empleo (no aplican renunciaciones voluntarias, únicamente despidos).
- ☐ Retiro legal autorizado por la Unidad Académica.
- ☐ Cédula del estudiante y del progenitor.

## **G) OTROS IMPREVISTOS QUE NO SEAN POSIBLES DE RESISTIR QUE OCURRAN AL ESTUDIANTE Y LE IMPIDAN CONTINUAR SUS ESTUDIOS (ESTOS CASOS PASARÁN POR UNA EVALUACIÓN DE LA DIRBE PARA DETERMINAR SI CORRESPONDE CAUSA MAYOR O FORTUITO)**

### **Documentación que debes entregar**

- ☐ Documentos que respalden el motivo del retiro por fuerza mayor o caso fortuito ocurrido al estudiante y le impidan continuar con sus estudios.
- ☐ Retiro legal autorizado por la Unidad Académica.

## SERVICIO DE PARQUEADERO

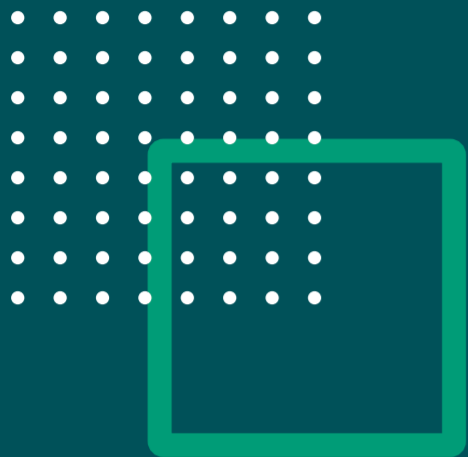
El reembolso se efectúa en los siguientes casos:

- i. En caso de venta de vehículo;
- ii. En caso de robo de vehículo;
- iii. En caso de accidente que impida la utilización del vehículo.

**VALORES SUJETOS A DEVOLUCIÓN:** Valor cancelado por concepto de parqueadero (en proporción al tiempo de uso del servicio).

### Documentación que debes entregar

- ☐ Sticker (en caso de que se lo haya entregado y no aplica en los casos del robo/perdida del vehículo) - DIRBE.
- ☐ Justificación y respaldos del pedido, que incluirán entre otros:
  - i. En caso de venta de vehículo deberá adjuntar a la solicitud una copia del contrato de compra venta.
  - ii. En caso de robo de vehículo deberá adjuntar una copia de la denuncia correspondiente presentada en la Fiscalía General del Estado o en la Policía Judicial.
  - iii. En caso de accidente que impida la utilización del vehículo, deberá adjuntar una copia del parte policial en el que se determine el estado del vehículo.



*SEDE MATRIZ PUCE*

**Av. 12 de Octubre 1076  
y Vicente Ramón Roca**

**[www.puce.edu.ec](http://www.puce.edu.ec)**

Encuétranos en redes sociales.

